1. AMAÇ

Bu prosedür, personel belgelendirme faaliyetleri kapsamında müşteriden gelen itiraz ve şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, sonuçlarının kalitesinin gözlemlenmesi, hizmet kalitesinin arttırılmasının etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamayı amaçlar.

2.KAPSAM ve SORUMLULUKLAR

Bu prosedür, müşteriden, kurumlardan ve diğer ilgili taraflardan gelen itiraz, şikayet ve müşteri memnuniyetini kapsamaktadır.

Bu prosedürün gerekliliklerinden kalite yönetim temsilcisi, üst yönetim ve itiraz şikayet komite üyeleri sorumludur.

3.TANIMLAR KISALTMALAR

İtiraz: Belgelendirme sonucuna ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun BAQ GROUP'un faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak bildirdirilen, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

Anlaşmazlık: Uygulamalarında mutabakat sağlanamaması durumudur.

Öneri: Bir sorunu çözmek üzere öne sürülen görüştür.

Bildirim: Her türlü şikâyet, itiraz, öneri.

4.PROSEDÜR DETAYI

4.1 İtiraz ve Şikayetlerin Alınması

Bir itiraz ve/veya şikâyetin, personel belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı kalite yönetim temsilcisi tarafından ön değerlendirmesi yapılıp, ilgili ise değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve raporlanması için şikayet/itiraz komitesine iletilir. *PBS P06.F01 İTİRAZ VE ŞİKAYET FORMU* üzerinden kayda alınır. Bu durum (itiraz şikayet talebinin kabul edilmesi veya edilmemesi)müşteriye e mail ya da resmi yolla bildirilmektedir.
İtiraz süresi 15 gün, şikayet süresi için gün kısıtlaması bulunmamaktadır.
Mümkün olan her durumda, şikâyetin kabul edildiği şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunulmaktadır.
Sonuçlar şikayet/itiraz komitesi tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

4.2 Belgelendirme Faaliyetlerinin Kalitesi ile İlgili Müşteri İtiraz ve Şikâyetleri

İtiraz konuları; Sınav ve sınav sonuçları, aday kabul kriterleri, sınav süre ve sorularına, sınavda kullanılan ekipmana ya da sınav yeri uygunluğu konusunda olabilir. İtiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için kalite yönetim temsilcisi *PBS P06.F01 İTİRAZ VE ŞİKAYET FORMU* nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.
Şikayet konuları: Hatalı belge ve logo kullanımı,personel belgelendirme prosesinde görev alan personelin olumsuz davranışı, hatalı yapıldığı düşünülen hizmet ve uygulamalar gibi konularda olabilir.
Tüm süreçler gizlilik esaslı yapılır. Şikayet sahibinin, bilgisi şikayete konu olan kişi veya 3. taraflarla paylaşılmaz. İtiraz ve şikâyetlerde uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda "*PBS P10 UYGUN OLMAYAN PERSONEL BELGELENDİRME KONTROLÜ PROSEDÜRÜ"* ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, sınav tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir. Müşteri tarafından sonucun uygun bulunmaması durumunda konu itiraz ve şikayet komitesine aktarılır. Komitenin bir karara varması istenir.

Sınavın tekrarı yapılması gerektiğinde "*PBS P14 HİZMET PROSEDÜRÜ*" ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Genel Müdür (ihtiyaç duyulması halinde kalite yönetim temsilcisi ve/veya personel belgelendirme müdürü) ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır.
BAQ GROUP prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 15 gündür. Şikâyet geri bildirimi ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır. İtiraz alımı ve sonuçlandırılması konusunda ilgili kişi veya kuruluşa e posta veya resmi yolla(yazılı) olarak bilgi verilir.

4.3 Belgelendirme Faaliyetlerinin Kalitesi ile İlgili Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer Taraflardan Gelen İtiraz ve Şikâyetleri

Bu şekilde gelen şikâyetler üst yönetim, kalite yönetim temsilcisi ve/veya personel belgelendirme müdürü ve genel müdür tarafından ele alınır.
Kalite yönetim temsilcisi tarafından *PBS P06.F01 İTİRAZ VE ŞİKAYET FORMU* ile Madde 4.1.'deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak işlem başlatılır. Çözüm konusunda ilgili kuruluşa e posta veya resmi yolla(yazılı) olarak bilgi verilir.

4.4 Şikâyetlerin Çözümlenmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

Gelen tüm şikâyetlerin çözümlenmesinde gerekirse "*PBS P05.F01 DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET FORMU*" açılarak şikâyetin kök nedeninin "*PBS P05 DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ'ne* göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin her aşaması ve şikâyetin resmi bitimi hakkında müşteri olarak Madde 4.1.'deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak mail veya resmi yolla(yazılı) olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.
Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve *"PBS P03 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ PROSEDÜRÜ"* çerçevesinde değerlendirilir.
Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar "*PBS P02 KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ*" ne göre Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır.
Şikâyetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikayet prosesini de içeren bu prosedür www.baqgroup.com adresinde yayınlanmıştır.

2. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PBS P02 KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
PBS P03 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ PROSEDÜRÜ
PBS P05 DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ
PBS P05.F01 DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET FORMU
PBS P10 UYGUN OLMAYAN PERSONEL BELGELENDİRME KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
PBS P14 HİZMET PROSEDÜRÜ
PBS P06.F01 İTİRAZ VE ŞİKAYET FORMU
TS EN ISO/IEC 17024

HAZIRLAYAN	***KONTROL EDEN/ YAYINLAYAN***	***ONAYLAYAN***
Kalite Yönetim Temsilcisi	***Kalite Yönetim Temsilcisi***	***Genel Müdür***
MEHTAP KAYA	***MEHTAP KAYA***	***KADİR UZUNKAYA***